

REPORTAGE



Certains des 80 robots de l'hôtel Henn-na : un vélociraptor et une hôtesse à l'accueil, Nao à la conciergerie. PHOTOS R. B.

Des robots gèrent leur hôtel au Japon

Dans l'établissement de Sasebo, un dinosaure accueille les clients, le concierge est un Nao et un bras robotique se charge de la consigne

RAFAËLE BRILLAUD,
À SASEBO (JAPON)

Le réceptionniste montre ses griffes et semble prêt à mordre, mais il est courtois. « Bienvenue ! » dit-il dans un claquement de mâchoire avant d'incliner la tête. Il m'invite à inscrire nom et prénom sur un papier et, tandis que j'obtempère, un coup d'œil derrière le comptoir ravive mes doutes : l'animal est nu, en dépit d'un nœud papillon et d'une coiffe à l'effigie de l'établissement ! Pas de quoi pourtant faire rougir sa collègue qui bat des cils, impassible dans son tailleur blanc, les cheveux et le foulard sagement noués.

L'hôtel Henn-na, terme qui signifie « bizarre », « étrange » ou « drôle » en japonais, a décidément bien choisi son nom. L'accueil y est assuré par... un vélociraptor et une humanoïde. Inutile de tenter l'esquive, aucun humain ne les seconde. L'établissement, qui a ouvert ses portes le 17 juillet près de Nagasaki, dans le sud du Japon, ambitionne en effet d'être le premier au monde géré par des ro-

bots. Aux États-Unis, dans l'hôtel Aloft de Cupertino, en Californie, serviettes et petits déjeuners sont déjà servis par des majordomes à roulettes de 90 centimètres. Mais l'établissement nippon a mis la barre nettement plus haut. Le duo improbable de la Belle et la Bête, conçu par la société nipponne Kokoro, s'occupe des enregistrements en japonais et anglais. Deux « concierges » Nao, petits androïdes du français Aldebaran (récemment racheté par l'opérateur nippon Softbank), ont pour mission d'orienter les clients et de répondre à leurs questions. Un bras robotique se charge de la consigne dans une cage en verre tapissée de tiroirs blancs. Enfin, dans chacune des 72 chambres, une tulipe en plastique fait office de réveil ou d'interrupteur si on l'interpelle au préalable par son prénom.

« Plus de 80 robots »

« Au final, nous employons plus de 80 robots et une dizaine d'humains seulement », se félicite Kotaro Taka-

da, de la compagnie Huis Ten Bosch, parc à thèmes près de Sasebo, où se trouve l'hôtel. Une aubaine assurément, puisque les créatures artificielles ne réclament ni pause ni rémunération. Mais pourquoi, dès lors, faire encore appel à des êtres humains ? Ces derniers ont la noble tâche de veiller au bon fonctionnement de l'hôtel via les caméras de surveillance et, surtout, manient l'aspirateur et le chiffon. « Les robots et l'eau ne font pas bon ménage », regrette Kotaro Takada. « Ils ne savent toujours pas faire les lits ! » déplorait Hideo Sawada, le patron du complexe, lors de l'inauguration des lieux. Le propre de l'intelligence humaine se logerait-il dans un coup d'éponge ou le pli d'un drap ?

Les premiers clients, des Japonais, se montrent ravis. Qu'importe si la procédure à suivre n'est pas toujours évidente, la mécanique loin d'être rodée. « Sugoi ! » (« Super ! »), s'exclament à l'unanimité ces férus de gadgets et nouveautés technologiques. Je navigue pour ma part entre curiosité et perplexité. Est-ce bien judicieux de remplacer l'homme par des machines dans un lieu où l'hospitalité semble si primordiale ?

Réduire les coûts

« Nous ne sommes pas un hôtel de robots, explique Kotaro Takada. Nous souhaitons juste réduire les coûts au minimum pour proposer des chambres à bas prix et cela passe par les robots. » La baisse des tarifs est toute re-

PEPPER ET CHIHIRA AICO

Des modèles très sophistiqués

PEPPER a fait chavirer les cœurs au Japon. Le petit robot blanc, conçu par la PME française Aldebaran, est proposé aux particuliers depuis fin juin et s'est vendu à 1 000 exemplaires en une minute dès le jour de lancement ! Doté de roulettes et d'une tablette tactile au niveau du ventre, il coûte pourtant 1 400 euros environ, sans compter l'assurance et l'abonnement mensuel qui peuvent multiplier la facture par cinq. Mais Pepper parle, danse et se déplace de manière autonome. CHIHIRA AICO maîtrise déjà l'an-

glais, mais ambitionne de parler toutes les langues pour répondre aux questions des touristes aux JO de Tokyo en 2020. Elle a débuté en avril comme réceptionniste dans un grand magasin de Tokyo, où ses 165 centimètres habillés d'un kimono d'éété et sa jolie peau en silicone ont fait leur petit effet. Conçue par Toshiba et l'université d'Osaka, Chihira Aico est le dernier cri en matière de robot humanoïde. Elle se meut grâce à 43 moteurs pneumatiques, dont 15 pour son seul visage.

lative, puisque la chambre simple coûte entre 9 000 et 16 000 yens (65 à 117 euros environ) selon les saisons. Quant aux robots, ils sont corvéables, mais aussi bornés et capricieux.

« Les humains veillent au bon fonctionnement de l'hôtel via les caméras »

Tout commence avec un Nao bleu, debout sur le comptoir, qui ne semble avoir qu'une phrase à son répertoire : « Pour vous enregistrer, allez voir mes collègues. » Presque une offense à ces 58 centimètres d'interactivité qui épaulent les enseignants dans les écoles françaises et servent à éveiller les enfants autistes. J'aimerais connaître les horaires du petit déjeuner, mais l'autre concierge, le Nao rouge, reste muet en raison d'un bug.

Je dois ensuite effectuer quelques pas de danse - trois en arrière, deux en avant - avant que le vélociraptor ne daigne détecter ma présence. « Pour vous enregistrer, tapez sur la touche 1 », lâche-t-il enfin en japonais quand j'espérais un peu d'anglais. Les consignes défilent jusqu'à la touche 4, puis le dinosaure me renvoie vers une borne automatique pour le paiement. Autant dire que les robots de l'hôtel Henn-na n'ont aucune responsabilité, si ce n'est celle de distraire.

Reconnaissance faciale

D'autres innovations, plus discrètes, fonctionnent pourtant à merveille. Grâce à la reconnaissance faciale, plus besoin de clef. J'accepte, lors de l'enregistrement, que la borne automatique me prenne en photo et il me suffit dès lors de montrer mon visage pour que la porte se déverrouille. Un bonheur de simplicité ! Mais, une fois le porteur et mon guide repartis, une vague inquiétude m'envahit. Et si les robots se mettent à dysfonctionner en pleine nuit ? Si les portes refusent de s'ouvrir, les lumières de s'éteindre ? La chambre, avec son design sobre et élégant, dissipe mes peurs. J'ai en outre à ma disposition un pass magnétique pour ouvrir la porte, une télécommande pour l'éclairage et de bons vieux interrupteurs pour quantité de lampes qui échappent au contrôle de la tulipe - celles du chevet, du bureau ou de la salle de bains.

« Churi-chan ! » Je papote avec la fleur et suis ravie de découvrir que nous nous entendons bien. « Nan deshoka ? (Que puis-je faire ?) », répond la mascotte du parc qui s'exécute sans difficulté sur une série de commandes simples, formulées en japonais, telles : « Éteins la lumière », « Quelle sera la météo demain ? » ou « Quelle heure est-il ? » La tulipe m'étonne même avec ses reparties. « On lit encore ? » lance-t-elle quand ma lampe de chevet reste allumée. Malheureusement, elle n'est pas programmée pour éteindre, sur le chevet, l'écran tactile dont la page d'accueil illumine la pièce toute la nuit. Ni pour gérer l'éclairage de la salle de bains, qui me plonge dans le noir à deux reprises lorsque je suis sous la douche. L'hôtel aurait-il su me convaincre ? Je craignais de dépendre du pouvoir des robots, je regrette finalement qu'ils n'en aient pas davantage.